2025 年运维服务质量管理计划



青岛慧海联创信息技术有限公司

2025年 1 月 3 日

文档信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 文档名称编号 | 2025年运维服务质量管理计划（HHLC-ITSS-YWFWZLGLJH） | | | |
| 编制单位 | 青岛慧海联创信息技术有限公司 | | | |
| 文档版本 | 版本日期 | 版本说明 | 作者 | 审核 |
| V1.0 | 2025-1-3 | 发布版本 | 王予婷 | 李琳 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**目录**

[1. 目的 1](#bookmark2)

[2. 适用范围 1](#bookmark3)

[3. 引用文件 1](#bookmark4)

[4. 术语与定义 1](#bookmark5)

[5. 角色与职责 1](#bookmark6)

[6. 服务质量管理活动 3](#bookmark7)

[6.1. 运维服务能力内审 3](#bookmark8)

[6.2. 运维服务能力管理评审 3](#bookmark9)

[6.3. 运维服务体系过程改进 3](#bookmark10)

[6.4. 运维项目服务过程质量监督 3](#bookmark11)

[6.5. 客户满意度调查 3](#bookmark12)

[7. 运维服务质量管理计划 5](#bookmark13)

目的

依据我公司运维服务业务定位和能力，策划运行维护服务对象的服务内容和要求，提高服务质量特制定此服务目录。

适用范围

本手册适用于本公司参与运维服务业务的部门和人员

引用文件

1. T/CESA 1299—2023《信息技术服务 运行维护服务能力成熟度模型》

2. GB/T 28827.1-2022 《信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求》

3. GB/T 29264-2012 《信息技术服务 分类与代码》

4. GB/T 28827.2-2012 《信息技术服务 运行维护 第 2 部分:交付规范》

5. GB/T 28827.3-2012 《信息技术服务 运行维护 第 3 部分:应急响应规范》

6. 国家有关法律、法规及行业标准

术语与定义

无

角色与职责

|  |  |
| --- | --- |
| **角色** | **职责** |
| 管理层 | 负责审批年度服务能力管理计划。  定期对服务实施过程和服务实施过程的改进进行监控管理。  负责公司运维服务体系的管理评审，以确保运维服务能力适  应性和有效性。 |
| 质量中心 | 负责运维服务的公司级质量保证，制定总体的服务质量管理计划。  监控运维服务质量, 定期组织质量分析会议，对运维业务开展情况进行评估。  对公司运维服务业务的质量进行监控。  负责公司运维服务体系的定期内部评审，对内审中不符合项的处理进行跟踪记录。  负责改进措施的监督及检查。  对重大投诉进行原因分析、处理和回访。  对每年运维服务报告进行审查。  负责客户满意度调查。 |
| 运维服务部 | 负责对所运维业务进行质量控制,对质量部和服务台提供的客户服务质量调查结果进行分析和处理。  定期组织召开质量分析会。  跟踪客户投诉的处理过程。  定期编写总结报告，持续改进完善维护服务能力和质量。  负责监控服务的处理过程。  对每个处理事件进行客户回访。  接收和处理客户投诉，重要的客户投诉信息及时反馈给相关部门处理。  包括运维项目经理、技术支持工程师、网络工程师等相关人员，按照运维岗位职责的要求、工作流程及质量要求，实施具体运维服务任务，并将过程形成记录。 |
| 其他部门 | 参与能力管理计划的制定；  按照能力管理计划实施；  接受质量中心的监督和检查，并定期汇报计划的实施情况；  针对实施过程中发现的问题采取有效的改进措施。 |

服务质量管理活动

为达成服务质量目标，检查运维体系的实施情况，2025年度计划执行的服务质量管理活动，具体目标如下：

1. 有效投诉次数：季度有效投诉次数≤1 次

2. 提高客户满意度：客户满意度平均分≥95 分

运维服务能力内审

1.审核运维服务活动及其结果是否符合策划的安排，确保运维服务体系的有效性。

2.运维服务能力内审由质量中心负责组织实施。

运维服务能力管理评审

管理评审目的是对公司运维服务管理体系进行系统评审，识别并确定各种改进的机会和需要，确保运维服务管理体系持续的适宜性、充分性和有效性。

运维服务能力管理评审由管理者代表负责组织实施，质量中心协助。

运维服务体系过程改进

日常工作中，通过对运维服务项目过程的监督检查，收集服务提供过程中存在的问题，确定运维服务改进的需求。

定期收集和分析运维服务指标完成情况，发现并确定运维服务改进需求。

对客户反馈意见进行收集和分析（包括满意度调查结果和客户投诉意见），了解客户意见和需求，为改进提供依据。

运维项目服务过程质量监督

质量中心通过对运维服务项目进行过程监督检查，及时发现问题并督促问题及时解决和改进，以确保运维服务按服务规范实施并按约交付服务。

客户满意度调查

客户满意度调查工作由服务台和质量中心组织完成，其中，服务台负责项目级客户满意度调查，质量中心负责公司级客户满意度调查。客户满意度调查可采取邮件、问卷、电话、面谈等多种方式。2025年至少进行一次公司级客户满意度调查，并进行汇总分析。

项目级的客户满意度调查是对每个已解决的事件或问题在 24 小时内进行电话回访，确认工程师是否成功解决问题，了解客户对处理结果的满意度。

运维服务质量管理计划

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 工作项目 | 措施及要求 | 责任部门 | 配合部门 | 负责人 | 计划实施日期 |
| 1 | 运维服务质量目标策划分解 | 1. 组织制定部门运维服务质量目标；  2. 对部门运维服务质量目标进行分解，制定质量目标展开对策表。 | 运维服务部 | 质量中心 | 运维服务部经理 | 2025年 1 月 |
| 2 | 质量信息反馈 | 1. 加强与用户的联系，主动征求意见；  2. 按规定及时交流和采用反馈信息；  3. 通过公司、事件不同角度的用户满意度调查和统计分析，及时掌握用户要求和用户意见；  4. 跟踪问题处置；  5. 处理用户投诉； | 运维服务部 | 质量中心 | 运维服务部经理 | 全年 |
| 3 | 运维服务制度的培训与学习 | 1. 运维服务文件下发后，应及时组织学习。  2. 结合监督检查、内审、管理评审中发现的不符合项，学习有关管理文件；  3. 做好学习记录。 | 人力资源部、  质量中心 | 各相关部门 | 人力资源部 | 2025年 3 月  2025年 6 月 |
| 4 | 运维服务能力管理体系过程控制 | 1. 各部门强化工作范围内的执行规范，严格按照管理规定，做好服务工作的过程控制，保障过程文档记录的有效性和完整性，做到有章可循、有据可查；  2. 运维服务部认真做好定期的服务回顾与报告分析，继续强化周例会、服务巡检、检查审核，针对总结出的问题认真处置，保持一种较好的服务状态； | 运维服务部 | 质量中心 | 运维服务部经理 | 全年 |
| 5 | 客户满意度调查 | 质量中心每年对运维服务客户进行公司级客户满意度调查。 | 运维服务  部、  质量中心 | 各有关部门 | 质量中心 | 2025年 6 月 |
| 6 | 内审 | 1. 按规定要求制订审核计划，选好内审员，做好内审前培训；  做好各项准备工作，开预备会议；  2. 现场审核，做好审核记录；  3 编写审核报告并及时下发；  4．对不符合项按规定认真进行整改和验证。 | 质量中心 | 各有关部门 | 管理者代表 | 2025年 7 月  （外审前进行  一次） |
| 7 | 管理评审 | 1. 根据总经理意见，质量中心编制运维服务管理评审计划，组织编制管理评审专题报告；  2. 副总经理组织汇报及评审材料，提交会议评审；  3. 总经理主持，有关部门和人 员参加，实施运维服务管理评审，并做好记录；编制评审报告并发放；  4. 实施运维服务管理评审报告有关工作。 | 质量中心 | 各有关部门 | 管理者代表 | 2025年 8 月  （外审前进行  一次） |
| 8 | 运维服务质量目标实施效果分析评价 | 1. 运维服务部经理结合部门年 初制定的运维服务质量目标对策表，针对质量目标进行逐条评价，形成运维服务质量目标实施效果分析评价报告。  2. 质量中心根据质量目标分析 评价报告，形成公司级运维服务质量目标实施效果分析评价报告。 | 运维服务部 | 各有关部门 | 运维服务部经理 | 2025年 12 月  底 |
| 9 | 体系文件的持  续修订 | 1. 公司各部门日常管理工作流程如发现与体系文件不匹配的情况，根据自身情况对体系文件进行修订、评审、改进。  2. 在内审、管理评审中，发现公司体系文件与 ITSS 标准不符合的情况，应及时对体系文件提出修改建议，持续修订、改进。 | 质量中心 | 各有关部门 | 管理者代表 | 全年 |
| 10 | 合同履约情况检查 | 对运维服务合同要求进行分析，落实服务目录、服务级别以及客户要求的指标；  2.按期回顾和检查服务情况，核对各项服务指标，找出偏差，认真分析处置，时刻关注指标达成率 | 质量中心 | 各有关部门 | 管理者代表 | 2025年 12 月  底 |